



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA

Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”. Cuenca 2015.

Tesis Previa a la obtención del título de
Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

Mónica Priscila Pintado Quito

Lilian Rocío Yari Morocho

DIRECTORA:

Mst. Elizabeth Cecilia Sinche Rivera

ASESORA:

Lcda. Nube Janeth Clavijo Morocho

CUENCA - ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”. Cuenca 2015.

METODOLOGIA: La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo. La muestra está constituida por 100 pacientes atendidos en el área de Maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso. El instrumento utilizado fue el cuestionario CARE-Q elaborada por Patricia Larson y modificado por las autoras, el cual mide el nivel de satisfacción con relación a la atención que brinda el personal de enfermería, valora los parámetros de accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza - monitoreo y seguimiento. Se valora mediante las escalas de: Siempre, Casi Siempre, A veces y Nunca.

USO DE RESULTADOS: De acuerdo a las encuestas aplicadas el 65% de las madres usuarias respondieron el ítem SIEMPRE, dando a conocer un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería a comparación con el ítem NUNCA que es el 8% de las respuestas, con este resultado todavía podemos observar un porcentaje negativo con respecto a la atención que brinda la enfermera.

Para la tabulación de los datos obtenidos se utilizó el programa Excel. Los datos fueron presentados en gráficos con su respectivo análisis descriptivo.

CONCLUSIÓN: con la investigación realizada se determina que hay un alto nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería.

PALABRA CLAVES: USUARIO, DERECHO DEL PACIENTE, ATENCION, SATISFACION, HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO.
CUENCA - ECUADOR



ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the level of satisfaction of the usuarias on the integral attention that offers the personnel of infirmary in the area of Maternity of the hospital "Vicente Corral Moscoso". Cuenca 2015.

METHODOLOGY: The methodology that was in use was of descriptive type. The sample is constituted by 95 patients attended in the area of Maternity of the Hospital Vicente Corral Moscoso. The used instrument was the questionnaire CARE-Q elaborated by Patricia Larson and modified by the authoresses, which measures the level of satisfaction with relation to the attention that offers the personnel of infirmary, it values the parameters of accessibility, explanation and facilitation, comfort, anticipation, maintenance of a confidence relation - monitoring and follow-up. It is valued by means of the scales of: Always, almost always, Sometimes and never.

USE OF RESULTS: In agreement to the applied surveys 65 % of the mothers usuarias answered the article ALWAYS, announcing a high level of satisfaction with the attention that never offers the personnel of infirmary to comparison with the article that is 8 % of the answers, with this result still we can observe a negative percentage with regard to the attention that the nurse offers. For the tabulation of the obtained information the program was in use Excel. The information was presented in graphs by his respective descriptive analysis.

CONCLUSION: with the realized investigation one determines that there is a high level of satisfaction of the usuarias with regard to the attention that offers the personnel of infirmary.

KEY WORD: YOU, RIGHT PATIENT CARE, SATISFACTION, HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO, CUENCA – ECUADOR.



INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
CAPITULO I.....	13
1.1 INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2 JUSTIFICACION.....	15
CAPITULO II.....	19
2 MARCO TEÓRICO	19
2.1 SATISFACCIÓN	19
2.2 USUARIOS.....	20
2.3 PROCESO SALUD ENFERMEDAD.....	24
2.4 DERECHOS	26
2.5 CUESTIONARIO “CARE Q”	29
CAPITULO III.....	31
3.1 OBJETIVOS.....	31
3.1.1 OBJETIVO GENERAL.....	31
3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
3.2 DISEÑO METODOLOGICO	32
3.2.1 TIPO DE ESTUDIO	32
3.2.2 ÁREA DE ESTUDIO.....	32
3.2.3 UNIVERSO.....	32
3.2.4 MUESTRA.....	32
3.2.5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN	33
3.2.6 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	33
3.3 VARIABLES.....	33
3.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	33
3.3.2 <i>VARIABLES DEPENDIENTES</i>	33
3.3.3 VARIABLE DE CONTROL	33
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	34
3.4.1 TECNICA.....	34
3.4.2 INSTRUMENTOS.....	34
3.5 PROCEDIMIENTOS	34
3.6 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS	34
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	34
CAPITULO IV	36
4 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	36
CAPITULO V	49
5.1 DISCUSIÓN.....	49
5.2 CONCLUSIONES	52
5.3 RECOMENDACIONES.....	55
5.4 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	56
5.5 ANEXOS.....	58



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DERECHO DE AUTOR

Yo, MONICA PRISCILA PINTADO QUITO, autora de la tesis **Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”. Cuenca 2015.** Reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca en base al Artículo 5, literal C, de su reglamento de propiedad intelectual de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer al ser este requisito para la obtención de mi Título de Licenciatura en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca de este trabajo, no implicara afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 25 de Enero de 2016

Mónica Priscila Pintado Quito

CI.: 0106498991



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DERECHO DE AUTOR

Yo, LILIAN ROCIO YARI MOROCHO, autora de la tesis **Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”**. Cuenca 2015. Reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca en base al Artículo 5, literal C, de su reglamento de propiedad intelectual de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer al ser este requisito para la obtención de mi Título de Licenciatura en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca de este trabajo, no implicara afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 25 de Enero de 2016



Lilian Rocío Yari Morocho

Cl.: 0105240121



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESPONSABILIDAD

Yo, Mónica Priscila Pintado Quito autora de la tesis **Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca - 2015**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 25 de Enero de 2016

Mónica Priscila Pintado Quito

CI.: 0106498991



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESPONSABILIDAD

Yo, Lilian Rocío Yari Morocho autora de la tesis **Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca - 2015**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 25 de Enero de 2016

Lilian Rocío Yari Morocho

Cl.: 0105240121



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres por el sacrificio y esfuerzo que hicieron para darme mis estudios y alentarme a continuar superándome, a mi hermana por ser un espejo de perseverancia, a mis hermanos por ser mi apoyo incondicional.

A mi esposo por ayudarme y apoyarme a culminar mi carrera, por su amor, cariño y comprensión, pero sobre todo por sus palabras de aliento para que siga en adelante y cumpla mi sueño de obtener una carrera.

A mi hijo Deyvis por ser el motivo e inspiración para poder superarme y así seguir en adelante para un futuro mejor.

MÓNICA PINTADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo final para culminar mi carrera profesional en primer lugar a mis padres porque me dieron la vida y su apoyo incondicional en cada momento de mis estudios, también por el esfuerzo y sacrificio que hicieron todos los días para conseguir los medios económicos para que no me faltara nada y así pueda terminar mi sueño, mil gracias de todo corazón porque gracias a ustedes mama y papa puedo tener una futuro mejor.

A mis hermanas y hermano por estar siempre conmigo apoyándome cada día por la motivación que me brindaron.

A mi hijo Damian por ser mi motor fundamental para conseguir lo que quería y así poderle brindar un futuro mejor.

Y en general a toda mi familia abuelita, tías, prima (o) y amigos por confiar en mi por sus consejos, amor y ayuda que me brindaron en los momentos difíciles.

Me han dado todo lo que soy como persona mis valores mis principios mi carácter mi perseverancia y coraje para conseguir mi objetivo.

Lilian Yari



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por ser mi guía, mi ejemplo de vida y por darme la fuerza de voluntad para continuar con mis estudios. A mis padres por todo lo que han hecho por mí, por sus valores y por ser un ejemplo de lucha constante de superación.

A mi hermana por ayudarme en la realización de mi tesis, por sus consejos y ayuda incondicional. A mis hermanos David y Gustavo por su cariño y compañía. A mi esposo por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios, sin su apoyo no hubiera sido posible obtener mi carrera, le agradezco por la paciencia y amor que me da. A mi hijo por su afecto, sus abrazos y la alegría que me transmite, siendo tan pequeño has comprendido momentos largos de mi ausencia. En fin gracias a todos los que estuvieron ahí siempre apoyando y ayudándome en todo lo que necesitaba.

MONICA PINTADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar, en especial a mi hermana menor por cuidar de mi hijo en las horas que me dedicaba a estudiar porque sin su apoyo no hubiera logrado mi objetivo.

A mi hijo Damián por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado, por darme su tiempo, a su padre por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mis amigas que me acompañaron en todo los 4 años de estudio por su apoyo por su alegría que supieron brindarme en momentos difíciles siempre estábamos sonriendo como si nada pasaba agradezco de todo corazón a mi compañera de tesis por soportarme por estar siempre pendiente para poder finalizar este trabajo.

Lilian Yari



CAPITULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

La salud no solamente constituye satisfacer las necesidades humanas básicas de subsistencia y protección; si no que además, tiene la capacidad de potenciar la satisfacción de otras necesidades como son la creación, identidad y libertad.

En este sentido y en especial la salud de la mujer vinculada a la maternidad exige un nuevo rol para hacer posible el principio de maternidad saludable. Muchas de las muertes de las mujeres en estado de gestación podrían evitarse si éstas tuvieran libertad para determinar su propia salud en su propia familia, comunidad y sociedad, para ello es necesario que se les proporcionen los medios adecuados para asegurar que el embarazo y el parto tengan el menor riesgo posible.

Según el Dr. Avedis Donabedian, "el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades" e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro.¹

Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.²

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". Representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. *Ibídem.*

Para hacer frente a este problema se necesita conocer el nivel de satisfacción de las madres usuarias con relación a los cuidados que recibe por parte del



UNIVERSIDAD DE CUENCA

personal de enfermería, se requiere de la opinión directa de las usuarias, datos que se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario CARE Q.

En la presente investigación la metodología fue de tipo descriptiva de la modalidad cuantitativa. Para sacar el tamaño de la muestra aplicamos la fórmula Epi-info.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los enfoques en salud acerca de la satisfacción del usuario, expone que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la que el hecho de no brindar una atención de enfermería de calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, tales como hospitalizaciones largas, partos a pre término, estrés psicológico, depresión posparto, psicosis posparto y en si inconformidad con la atención recibida.

La calidad de los servicios de salud y satisfacción del usuario están estrechamente relacionados. El grado de satisfacción de la madre cumple con un papel muy importante en la atención de salud. Se trata en primer lugar de un juicio en la calidad de atención que incorporan las expectativas y percepciones del usuario. En segundo lugar, se trata de un resultado de la atención, un aspecto de bienestar psicológico del usuario y también un signo de éxito para la institución de salud. En tercer lugar, la satisfacción del usuario asegura que cumple su tratamiento, alentando a la usuaria en la búsqueda de atención y para que colaboren en lograr su mejoría. Por extensión mala calidad de atención se asocia con insatisfacción del usuario, lo cual se refleja en quejas, reclamos, denuncias, lo cual da un impacto en la sociedad, desprestigio de las instituciones de salud y en algunos casos en procesos judiciales.³

Nuestra investigación se fundamenta en verificar cómo es la atención que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad, considerando que la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Calidad de Atención de Enfermería está basada en la atención directa, interrelación, respeto y comunicación que se establece entre enfermera-usuario en función su satisfacción, y por la esencia del personal de enfermería en brindar los cuidados con calidad, calidez, sencillez, paciencia, transparencia y sensibilidad social basada en principios éticos, a todas las personas sin discriminación alguna, sobre todo a los grupos más vulnerables. Ya que durante nuestras prácticas pre-profesionales dentro de esta área, hemos podido constatar la demanda de varias usuarias con patologías adjuntas y otras no, he incluso se ha brindado cuidados de rutina no individuales ni constantes ya que se ha estado a cargo no solo de una usuaria sino de varias.

1.2 JUSTIFICACION

La relación entre el personal de enfermería y las madres usuarias es un aspecto muy importante pues una relación basada en valores y principios éticos constituye un requisito necesario para la buena marcha del proceso terapéutico. Una comunicación propicia que permita obtener una información adecuada y generar en las madres usuarias un sentimiento de seguridad que le haga receptivo a la sugerencia y recomendaciones de la enfermera, aspectos que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad.

La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en toda circunstancia. ⁴ Cumple funciones independientes o propias, derivadas (es decir delegadas por otros profesionales principalmente del médico) e interdependientes. Las actividades que desempeña son asistenciales, administrativas, educativas e investigativas. Destacando otras actividades como la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

La atención de enfermería se rige en un modelo sistemático y ordenado denominado Proceso de Atención de Enfermería (P.A.E.) el cual consiste en la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

aplicación del método científico a la práctica asistencial de la enfermería. Este método permite prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática.

La preocupación por la satisfacción de cuidado de las madres usuarias está condicionada porque ésta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta que hace referencia al grado de los cuidados de salud recibida y al grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto.

En el año 2010, se publicó en el principado de Asturias, la “I Encuesta de Opinión de Atención Maternal y Neonatal”⁵. En general, se obtuvo una valoración positiva de los aspectos relacionados con el respeto a la intimidad, el trato y la amabilidad del personal de los hospitales de las distintas áreas sanitarias. Sin embargo, un 12% de las mujeres consideraban que se debía mejorar y hacer comprensible la información que recibía y un 16% afirmaba que no participó nunca o casi nunca en las decisiones de su cuidado o el de su criatura. Por otro lado, el 88,3% de las encuestas consideraban como “buena” o “excelente” la atención en el parto y el 73.1% valora como positiva la atención tras el parto.

La atención de los servicios de salud hacia las demandas de quienes los utilizan está cada día más presente en las propuestas de profesionales, gestores y planificadores del ámbito sanitario. Actualmente y desde corrientes cercanas al marketing, surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan.

En la actualidad, existe un proceso de transformación en cuanto al modelo de atención a la madre usuaria, centrado en ofrecer una atención integral, basada en la evidencia científica y enfocada a mejorar la participación materna y su protagonismo. Por otro lado, las madres desean estar informadas y ser



UNIVERSIDAD DE CUENCA

escuchadas para así poder participar en la toma de decisiones respecto al nacimiento de su bebé.

Ante esta realidad es importante conocer el grado de satisfacción de la usuaria con la atención brindada por parte del personal de enfermería en el área de maternidad, ya que se puede detectar mejoría y por lo tanto recomendar actuaciones que incrementen el bienestar físico-emocional y el vínculo madre-hijo.

Es de gran importancia valorar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería en este caso se llevó a cabo la investigación en el área de Maternidad del HVCN en el presente año, el mismo que se valoró aplicando el cuestionario CARE Q a las madres usuarias que ingresan al área maternidad que se encuentran en el periodo del parto y posparto.

Tomando en consideración el proceso salud-enfermedad se ha concebido como una historia lineal de los conocimientos médicos y sus autores, acumulativa, enraizada en una visión evolucionista que pretende mostrar cómo, cada vez más, se va conociendo el verdadero funcionamiento del hombre, sus enfermedades y las maneras de prevenir y de curar, en una permanente carrera de progreso desde el error hasta la verdad.

La concepción tradicional en la búsqueda de explicaciones al proceso salud-enfermedad, se basó principalmente en el desarrollo de las taxonomías médicas simplificadoras y la búsqueda de sus causas, en una visión donde predominaba el estilo de pensamiento reductor que suponía la existencia de un solo efecto, frente a una causa. No se pueden dejar de considerar los conocimientos desarrollados por la epidemiología y su evolución en el desarrollo de tales concepciones.

La salud es la meta de la enfermería como ciencia sanitaria. Todos los servicios que las enfermeras y enfermeros proporcionan a los pacientes, a través de los procedimientos que ejecutan, se dirigen a mejorar su salud. Son



UNIVERSIDAD DE CUENCA

muchas las maneras de definir el término salud: una de ellas es considerarla como el estado en el que el organismo ejerce normalmente sus funciones, o como el estado de no estar enfermo.

Para nuestra investigación tomamos como referencia la atención que brinda todo el personal de enfermería en donde se incluye a: la enfermera profesional, auxiliar de enfermería y al/el interno/a de enfermería, la investigación se realizó de esta manera debido a que la demanda de enfermeras profesionales en el área de Maternidad es de un numero de 4 a comparación del gran número de las auxiliares de enfermería que son 12 y de los internos de enfermería que son 8.



CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 SATISFACCIÓN

Puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.⁶

2.1.1 Elementos de la satisfacción

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo los usuarios definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. Estos elementos son:

a. Disponibilidad: grado con que un servicio de salud está disponible siempre que los usuarios lo necesiten.

b. Accesibilidad: Grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita.

c. Cortesía: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el usuario siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.

d. Agilidad: Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los usuarios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

e. Confianza: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario.

f. Competencia: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al usuario. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.

g. Comunicación: Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus usuarios a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los usuarios puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un usuario se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el establecimiento hospitalario.

Dicha comunicación entre usuarios y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida.

2.2 USUARIOS

Persona que tiene derecho a ser atendido o de hacer uso de bienes o servicios de salud. En salud el término paciente ha sido reemplazado por usuario, ya que el usuario tiene derecho a hacer uso de algo mientras que paciente se entiende que solo viene a ser atendido.

2.2.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. La prestación de servicios de salud por parte de una institución debe garantizar el cumplimiento de todas las normas de calidad, la cual es evaluada cuando se presta un servicio.⁷

Dicha atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el usuario el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención. Por todo esto es preciso examinar oportunamente la calidad de atención ya que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.⁷

La percepción de la calidad juzgada por el usuario, se centra en aquellas características o atributos del producto o servicio, que agregan valor para los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

usuarios, elevan su satisfacción, determinan sus preferencias y los tornan fieles al lugar de donde van a ser atendidos.

Hoy en día, el lograr la plena satisfacción del usuario es uno de los objetivos más importantes de toda institución de salud exitosa y de las que pretenden serlo. Los beneficios de alcanzar ese objetivo son diversos, sin embargo, algunos expertos nos muestran tres beneficios esenciales de conseguir la satisfacción del usuario:

- Un usuario satisfecho, por lo general vuelve al mismo lugar para ser atendido (lealtad)
- Un usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un servicio (difusión gratuita o a muy bajo costo)
- Un usuario satisfecho deja de lado a la competencia a (competitividad).

Por consiguiente, no cabe duda de que el éxito institucional se basa, en gran medida, en su compromiso por lograr usuarios satisfechos.⁷

La satisfacción se determina como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud.

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas.

El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. Relación satisfacción-excelencia, la verdadera complejidad del proceso de satisfacción y su medición, son los puntos centrales para medir la calidad de los servicios de salud.

Si de satisfacciones se trata no cabe duda que la Psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado a este tema. Múltiples teorías, representaciones empíricas, aproximaciones metodológicas desde finales



UNIVERSIDAD DE CUENCA

del siglo pasado e inició del presente han confirmado la importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano convirtiéndose, en algunos casos, en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica comportamental.

2.2.2 ASPECTOS ESENCIALES DE LA SATISFACCIÓN

- a. La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.
- b. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como "satisfactor" o no.

La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo.

Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro. De lo que sucede a diario en las instituciones de salud: Hay un sujeto (paciente) que se dirige al personal de salud esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.



2.3 PROCESO SALUD ENFERMEDAD

2.3.1 QUE ES SALUD

“Se ha dicho y escrito montones de veces que toda mujer es una buena enfermera. Yo creo por el contrario que los elementos de la enfermería son casi desconocidos”.

Florence Nightingale (1859)

La organización mundial de la salud (OMS) amplió esta definición considerando a la salud como el estado de completo bienestar físico, mental y bio-psico-social y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades. La salud implica que todas las Necesidades Fundamentales de las personas estén cubiertas: fisiológicas, afectivas, sanitarias, nutricionales, sociales y espirituales. Una necesidad es un requerimiento.

2.3.2 DETERMINANTES DE LA SALUD

Los determinantes de la salud pública son los mecanismos específicos que diferentes miembros de grupos socio-económicos influyen en varios grados de salud y enfermedad ⁸. Los determinantes de salud según Lalonde, ministro de sanidad de Canadá son:

- **Estilo de vida:** Es el determinante que más influye en la salud y el más modificable mediante actividades de promoción de la salud o prevención primaria.
- **Biología humana:** Este determinante se refiere a la herencia genética que no suele ser modificable actualmente con la tecnología médica disponible.
- **Sistema sanitario:** Es el determinante de salud que quizá menos influya en la salud y sin embargo es el determinante de salud que más recursos económicos recibe para cuidar la salud de la población, al menos en los países desarrollados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Medio ambiente:** Se refiere a cualquier contaminación producida en el aire, suelo o agua que afecta a la salud de los individuos, tanto si la contaminación es biológica, física, química o la llamada contaminación sociocultural y sicosocial, en la que incluiríamos la dependencia, violencia, estrés, competitividad etc.

2.3.3 ENFERMEDAD

La definición de enfermedad según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es la de “Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible”.

La salud y la enfermedad son parte integral de la vida, del proceso biológico y de las interacciones medio ambientales y sociales. Generalmente, se entiende a la enfermedad como la pérdida de la salud, cuyo *efecto negativo* es consecuencia de una alteración estructural o funcional de un órgano a cualquier nivel.

2.3.4 RELACIÓN ENFERMERA – ENFERMO

La enfermera constituye un nexo directo con el enfermo que establece una relación personal cuyo ejercicio requiere contar con la plena confianza del usuario desde el primer momento. Esta actividad profesional remueve constante y periódicamente el sujeto de tal relación. En consecuencia, el trato alcanza a multitud de personas de todas las edades y condiciones con la particularidad de cada persona enferma llega hasta la enfermera en una situación anímica o causada especial, condicionada por la dolencia que padece, que puede ser leve, grave o muy grave, pero que siempre influye en el estado psicológico del usuario.

La enfermera, en razón del trato directo y constante que mantiene con el enfermo, consigue casi siempre ganar su confianza, cosa que difícilmente alcanza por lo contrario los usuarios no tienen confianza en su médico. La enfermera es la que se encarga de atender a las llamadas del enfermo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

hospitalizado, esto suele originar lazos de afecto hay que tener en cuenta que la usuaria ha llegado al hospital desde su ambiente hogareño es decir se ha puesto en contacto repentino con un lugar y una manera de vida diferente. En los centros hospitalarios públicos no son permitidos la presencia de familiares o allegados fuera de las horas de visitas y las usuarias tienen que relacionarse con desconocidos ya que las habitaciones suelen destinarse por más de 5 personas. Esta situación provoca en una usuaria que como consecuencia de su enfermedad tiende a sentirse deprimido. En tales condiciones es natural que vea en la enfermera la única posibilidad de superar la situación y se aferre desesperadamente a conseguir sus simpatías desde un primer momento.

Para la usuaria, la enfermera supone una autoridad que puede informarle a cerca de su estado real, que aceptara en principio sus propias sugerencias que se encargara de aliviarle sus males.⁸

2.4 DERECHOS

2.4.1 LEY DE SALUD⁹

Que, la Constitución de la República del Ecuador manda:

“Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral en salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.”

2.4.2 DETERMINANTES DE LA SALUD



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se denomina al conjunto de procesos que tienen el potencial para generar protección o daño, para la salud individual y colectiva. Factores complejos que al actuar de manera combinada determinan los niveles de salud de los individuos y comunidades. Se refiere a las interacciones entre las características individuales, los factores sociales y económicos, y los entornos físicos, en estrecha relación con la distribución de la riqueza en la población y no solo con su producción. (Health Canadá 2000) Los determinantes de salud que el MAIS-FCI lo asume es el modelo elaborado por la Comisión de Determinantes Sociales de la OMS son: APS-R, Atención Primaria en Salud-Renovada.

2.4.3 LEY APLICADA A MUJERES EMBARAZADAS

Art. 43.- El Estado garantizará a las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia los derechos a:

1. No ser discriminadas por su embarazo en los ámbitos educativo, social y laboral.
2. La gratuidad de los servicios de salud materna.
3. La protección prioritaria y cuidado de su salud integral y de su vida durante el embarazo, parto y posparto.
4. Disponer de las facilidades necesarias para su recuperación después del embarazo y durante el periodo de lactancia.

Art. 3. La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

Art. 6 Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares.”

Art. 69 La atención integral y el control de enfermedades no transmisibles, crónico — degenerativas, congénitas, hereditarias y de los problemas declarados prioritarios para la salud pública, se realizará mediante la acción coordinada de todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud y de la participación de la población en su conjunto. Comprenderá la investigación de sus causas, magnitud e impacto sobre la salud, vigilancia epidemiológica, promoción de hábitos y estilos de vida saludable, prevención, recuperación, rehabilitación, reinserción social de las personas afectadas y cuidados.

2.4.4 DERECHOS DEL PACIENTE

Art. 2.- Derecho a una atención digna.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

Art. 3.- Derecho a no ser discriminado.- Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

Art. 4.- Derecho a la confidencialidad.- Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

Art. 5.- Derecho a la información.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que médicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. Exceptúense las situaciones de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

emergencia. El paciente tiene derecho a que el centro de salud le informe quien es el médico responsable de su tratamiento.

Art. 6.- Derecho a decidir.- Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión.

2.4.5 DERECHOS DE LA MATERNIDAD

Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia ha sido recogida y ampliada para toda la población, en la Constitución de 2008, que estableció la gratuidad de todos los servicios de salud públicos.¹⁰

2.4.6 LEY DE MATERNIDAD GRATUITA Y ATENCION A LA INFANCIA

Art. 1.- Toda mujer en territorio ecuatoriano tiene derecho a la atención de salud gratuita y de calidad durante su embarazo, parto y postparto, así como el acceso a programas de salud sexual y reproductiva. De igual manera se otorgará sin costo la atención de salud a los recién nacidos – nacidas y niños – niñas menores de cinco años, como una acción de salud pública, responsabilidad del Estado.

Art. 2.- La presente Ley tiene como una de sus finalidades el financiamiento para cubrir los gastos por medicinas, insumos, micronutrientes, suministros, exámenes básicos de laboratorio y exámenes complementarios para la atención de las mujeres embarazadas, recién nacidos o nacidas y niños o niñas menores de cinco años de edad.

2.5 CUESTIONARIO “CARE Q”¹¹

2.5.1 Definición:

Es una escala que mide la satisfacción del cuidado, fue diseñado por la enfermera Patricia Larson, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de obstetricia. Esta escala fue validada en su versión en español por estudiantes de la Universidad del Bosque, para la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

población colombiana en Abril del 2008, con indicadores de validez y confianza de 0.88%. Tras modificaciones, está integrada de 46 preguntas.¹²

Este cuestionario fue modificado para esta investigación debido que se realizó una prueba piloto a 10 usuarias, quienes tuvieron dificultad para responder algunas preguntas manifestaron que no entendían razón por la que se descartó ciertas preguntas, quedando un total de 28 preguntas, es decir se eliminaron 12 preguntas.

2.5.2 Variable dependiente

Nivel de satisfacción de las madres usuarias que asisten al servicio del área de maternidad frente a la atención del personal de enfermería.

2.5.3 Categorías de las variables

Está integrada por 28 preguntas divididas en las siguientes subescalas:

- A. Accesibilidad:** (5 preguntas) se refiere a la oportunidad que tienen las madres usuarias reciben los cuidados dados por parte de la enfermera de forma oportuna.
- B. Explica y facilita:** (2 preguntas) hace referencia a las actividades que realizan las enfermeras para dar a conocer aspectos que las madres desconocen o son difíciles de entender con relación a su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara.
- C. Conforta:** (6 preguntas) son los cuidados que brinda la enfermera cuyo fin es de brindar comodidad y confort a las madres usuarias que se encuentran en el servicio de obstetricia.
- D. Se anticipa:** (3 preguntas) se refiere a la planeación de los cuidados que realiza la enfermera en base a las necesidades de las madres usuarias con el fin de prevenir complicaciones.
- E. Mantiene relación de confianza:** (5 preguntas) son las acciones que ofrece la enfermera para tener una buena relación con las madres usuarias ofreciéndoles seguridad, cercanía y respeto.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

F. Monitorea y hace seguimiento: (7 preguntas) es la supervisión que hace el personal enfermero a las madres para garantizar la calidad del cuidado, teniendo en cuenta que debe conocer a cada madre, tener un dominio de lo científico – técnico y de los procedimientos que realiza para su recuperación.

La medición del cuestionario: consta de cuatro valores:

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

CAPITULO III

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”. Cuenca 2015.”

3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a la población según edad e instrucción.
- Determinar el nivel de satisfacción mediante la aplicación de la encuesta CARE-Q.
- Relacionar que ítem del instrumento utilizado obtiene el nivel más alto de satisfacción.



3.2 DISEÑO METODOLOGICO

3.2.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio fue de tipo descriptivo de modalidad cuantitativa, en donde se dio a conocer cómo es y cómo está la situación acerca del nivel de satisfacción de las madres usuarias.

3.2.2 ÁREA DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en el área de Maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso.

3.2.3 UNIVERSO

En el presente estudio se tomó como fuente de información a las madres usuarias del área Maternidad en los periodos de parto y posparto del Hospital Vicente Corral Moscoso.

3.2.4 MUESTRA

Al sacar el tamaño de la muestra se utilizó la formula aplicable para una población finita ya que el total de pacientes atendidos en el área de gineco-obstetricia en el año 2009 fue menor a 100.000 habitantes. Siendo la población de 17.115 pacientes atendidos, valor que se dividió para 12 meses y el resultado para 3 meses, tiempo en el que se determinó para aplicar las encuestas. Con un intervalo de confianza del 95% y un error máximo del 5%, determinándose el número de pacientes a investigar de 100.

FÓRMULA

$$n: \frac{Z^2 \cdot N \cdot P (1 - P)}{(N - 1) e^2 + Z^2 \cdot P (1 - P)}$$

n: tamaño de la muestra



Z= 1.95% valor confidencial

N= Número de la población a investigar 1426.

P= 50% representa la probabilidad del éxito.

e= error máximo 5%

3.2.5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarías que ingresen al área de maternidad con cualquier diagnóstico.
- Usuarías que acepten participar y firmen el consentimiento informado.

3.2.6 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarías con capacidades diferentes en relación a funciones, auditiva y de lenguaje.

3.3 VARIABLES

3.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

- Nivel de satisfacción de las madres usuarias.

3.3.2 VARIABLES DEPENDIENTES

- 4 Accesibilidad
- 5 Calidad de información
- 6 Confort
- 7 Anticipación
- 8 Confianza
- 9 Monitoreo y Seguimiento

3.3.3 VARIABLE DE CONTROL

- Edad
- Escolaridad



3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 TECNICA

- **Entrevista instrumental:** se aplicó la encuesta Care-q modificada por las autoras, para obtener las respuestas se dio lectura frente a la usuaria.

3.4.2 INSTRUMENTOS

Se llevó a cabo mediante la aplicación del formulario CARE Q el mismo que contiene 28 preguntas cerradas y comprensivas dirigidas hacia las madres usuarias.

3.5 PROCEDIMIENTOS

Autorización: Presentación y solicitud de permiso a la institución “Hospital Vicente Corral Moscoso” dirigida al Dr. Javier Peralta Director del área de Docencia e Investigación del Hospital Vicente Corral M. (Ver Anexo 1).

Edición del formulario CARE “Q” para la recolección de información y aplicación a las personas en estudio. (Ver Anexo 2).

Recolección de la información previo aplicación y firma del consentimiento informado a las madres usuarias. (Ver Anexo 3).

3.6 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS

El análisis se realizó a través de la estadística descriptiva y mediante la utilización de programas como:

- Microsoft Excel 2010

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

Nuestra investigación aplicada no tiene riesgos para las usuarias, no tendrá compensación económica, las usuarias están en todo el derecho de negarse a la participación y retirarse en cualquier momento del estudio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

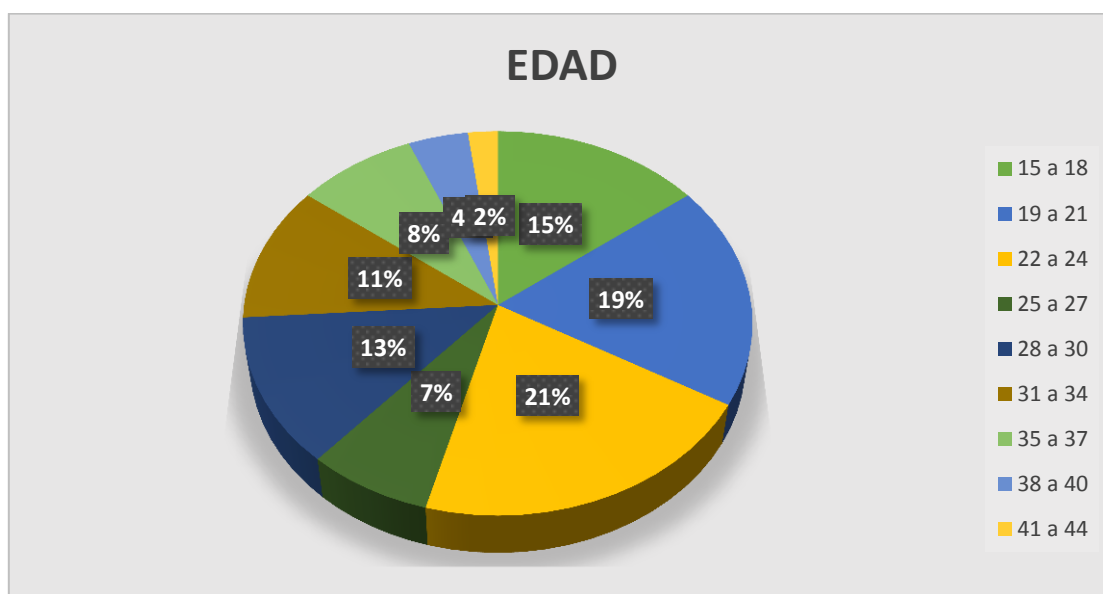
Consentimiento informado: los datos proporcionados serán confidenciales y anónimos, será utilizada para fines del presente estudio, la participación será voluntaria y gratuita. El tiempo de llenado del cuestionario es de aproximadamente 20 minutos y no contiene preguntas que pongan en riesgo la integridad de la participante. Además incluye: nombre, número de cedula y firma.



CAPITULO IV

4 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Gráfico 1: Distribución de las madres usuarias encuestadas según el rango Edad.



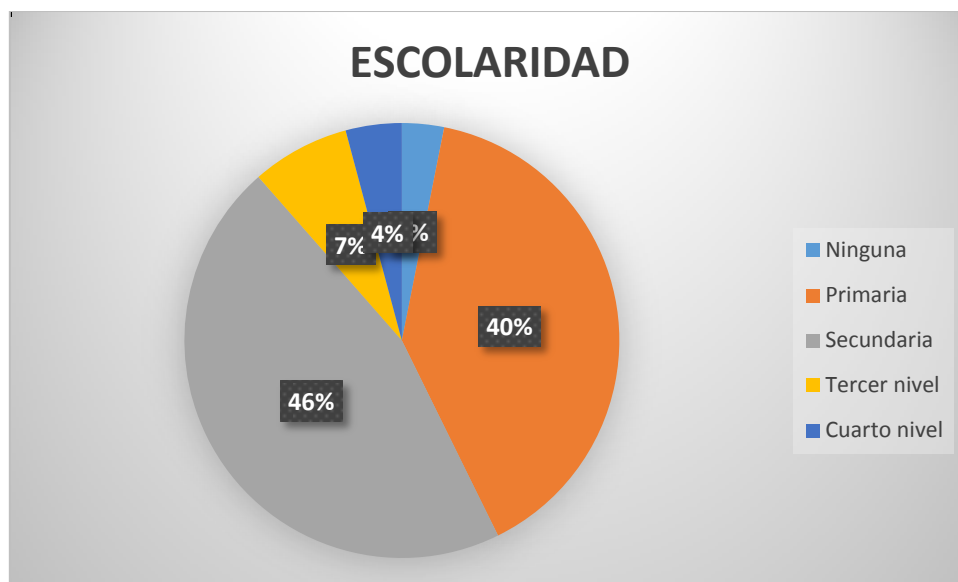
Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación.

ANÁLISIS: de las madres encuestadas el rango de edad alto va de 22 a 24 años representado por el 21%, siendo una etapa fértil, a comparación del rango de edad de 41 a 44 años que es un valor bajo del 2% representando una etapa de riesgo materno-infantil.



Gráfico 2: Distribución de las madres usuarias encuestadas según el rango de escolaridad.



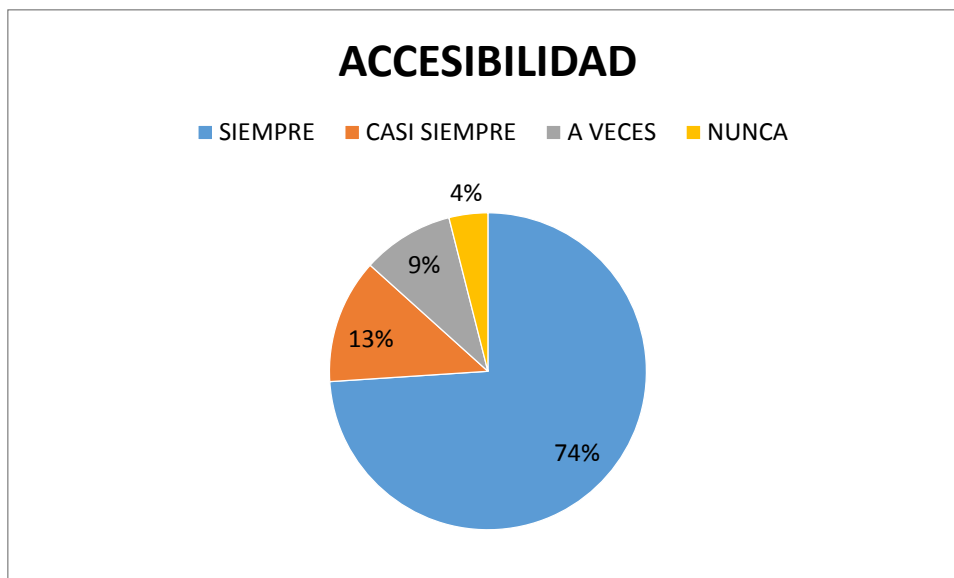
Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación.

ANALISIS: el rango el más alto es del 46% representando el nivel secundario, el 3% tiene un grado de analfabetismo que corresponde a las madres que no conocen los derechos a la atención. Con diferencias a las otras madres que tienen estudios de tercer y cuarto nivel del 11% que si conocen los derechos a la atención por lo tanto las respuestas van a ser variables.



Gráfico 3: Nivel de satisfacción según parámetro de Accesibilidad



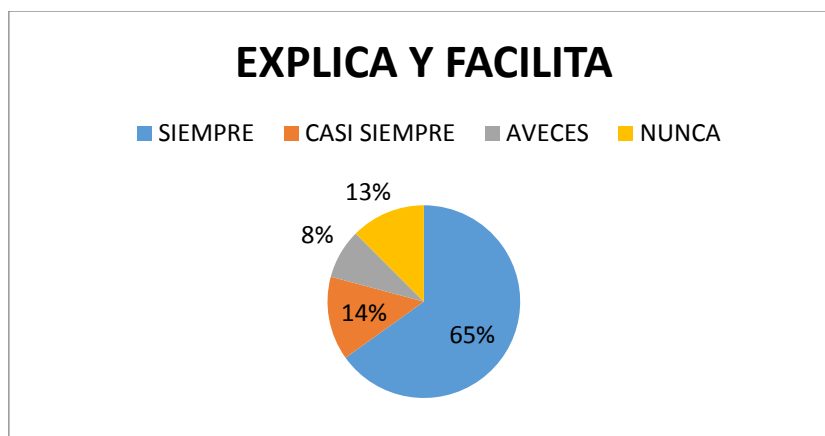
Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación

ANÁLISIS: de las madres encuestadas manifiestan que el nivel de satisfacción en el parámetro de accesibilidad es alto dando un 74 % en el ítem siempre, pero también hay respuestas negativas del 4% que respondieron como NUNCA. Donde se evidencia que todavía hay una deficiencia en la accesibilidad de la atención que brinda el personal de enfermería.



Gráfico 4: Representación del nivel de satisfacción según parámetro de explicación



Fuente: Cuestionario CARE-Q.

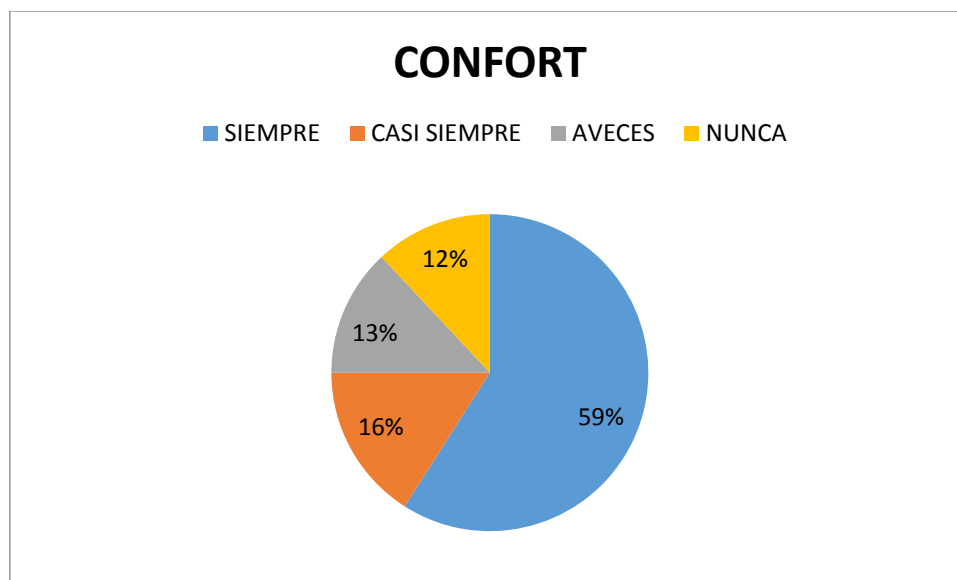
Elaborado: Autoras de la investigación

ANÁLISIS: de acuerdo al parámetro de Explica y Facilita podemos observar que de las madres encuestadas responden un 65% como Siempre, 14% como Casi siempre, el 8% como A veces y el 13% como Nunca.

La información adecuada que debe brindar el personal de enfermería debe ser adecuada con relación a la patología del paciente y enseñar sobre los cuidados en casa ya que así aseguraría una satisfacción para las madres usuarias y evitaría hospitalizaciones innecesarias.



Gráfico 5: Representación del nivel de satisfacción según parámetro de Confort



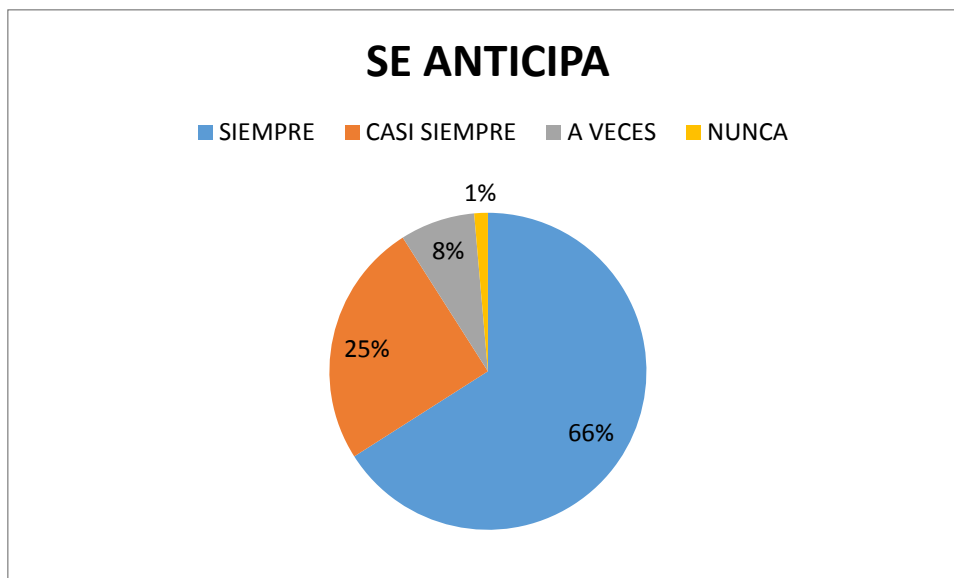
Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación

ANALISIS: las madres encuestadas respondieron con un 59% al ítem Siempre, 16% como casi siempre, 13% A veces y el 12% como Nunca. Podemos decir que de acuerdo a las respuestas definen a la enfermera que es amable, alegre y les escucha con atención y que se esfuerza para que descansen cómodamente. Pero con las respuestas de la pregunta 11 y 13 indican inconformidad frente a la falta de contacto físico del personal de enfermería con las madres usuarias y tampoco hay inclusión de la familia en su cuidado y de su recién nacido.



Gráfico 6: Nivel de satisfacción según parámetro de Anticipación.



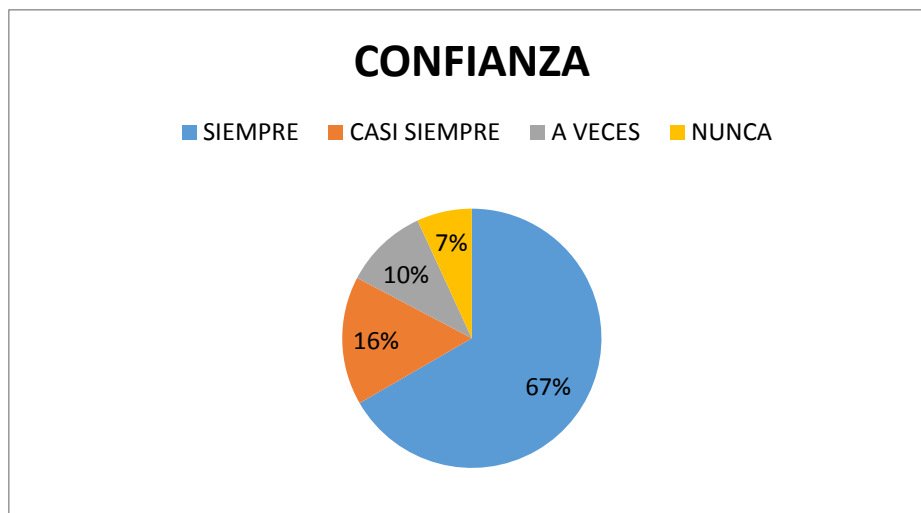
Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación

ANÁLISIS: El parámetro anticipa indica que las madres encuestadas respondieron el 66% como Siempre, 25% casi siempre, el 8% como a veces y 1% como nunca. Lo cual nos indica que hay un nivel alto de satisfacción con la atención de enfermería en la prevención de complicación y en realizar procedimientos de manera independiente y dependiente.



Gráfico 7: Nivel de satisfacción según parámetro de confianza



Fuente: Cuestionario CARE-Q.

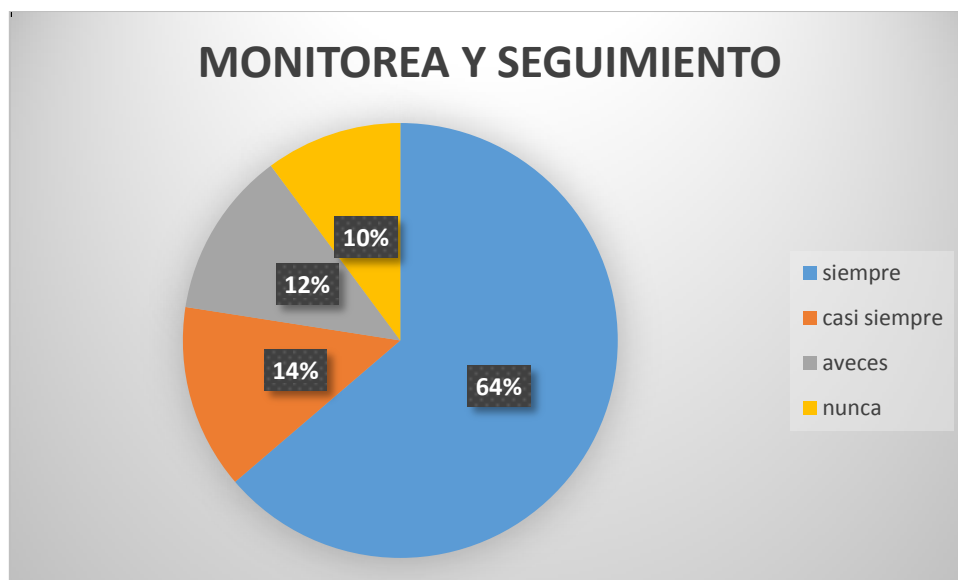
Elaborado: Autoras de la investigación

ANÁLISIS: con relación a este parámetro las madres encuestadas respondieron el 67% como siempre, el 16% como casi siempre, el 10% como a veces y el 7% como nunca.

Con estos datos podemos evidenciar que las madres usuarias dan sus respuestas positivas al nivel de satisfacción que brinda la enfermera con relación al respeto y al trato individualizado que les brindan. Pero vemos una falencia en la presentación e identificación del personal de enfermería ante las madres usuarias ya sea en la recepción y entrega de turno.



Gráfico 8: Nivel de Satisfacción según parámetro de monitoreo y seguimiento



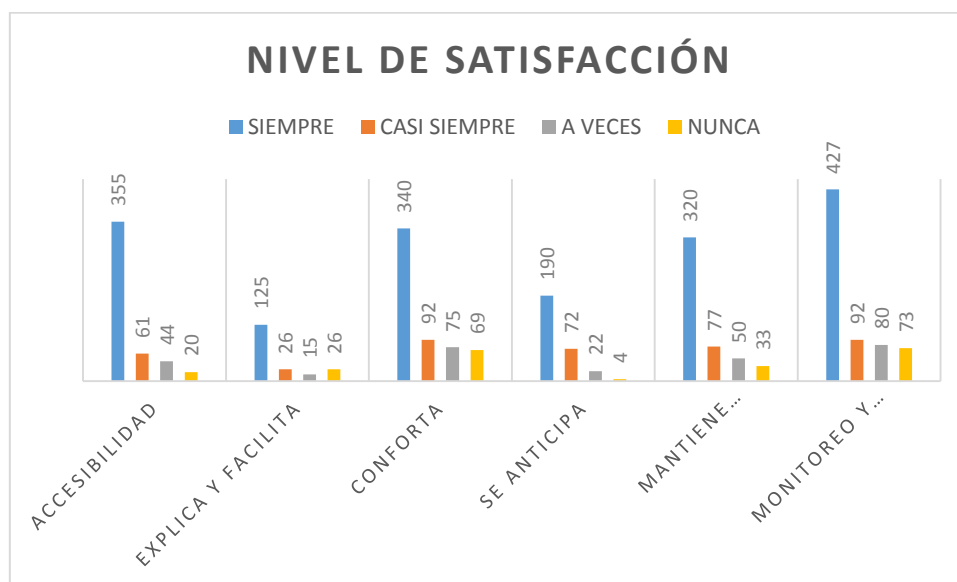
Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación

ANALISIS: el parámetro de monitoreo y seguimiento demuestra el 64% de respuestas como siempre, el 14% de casi siempre, el 12% como a veces y el 10% como nunca. Este parámetro obtiene el valor más alto con relación a los demás parámetros de la encuesta representando un nivel alto de satisfacción de las madres usuarias. Sin embargo hay un porcentaje donde se observa la deficiencia de la educación al paciente sobre los cuidados que debe tener fuera del hospital.



Gráfico 9: Nivel de Satisfacción según los parámetros de la encuesta Care-q



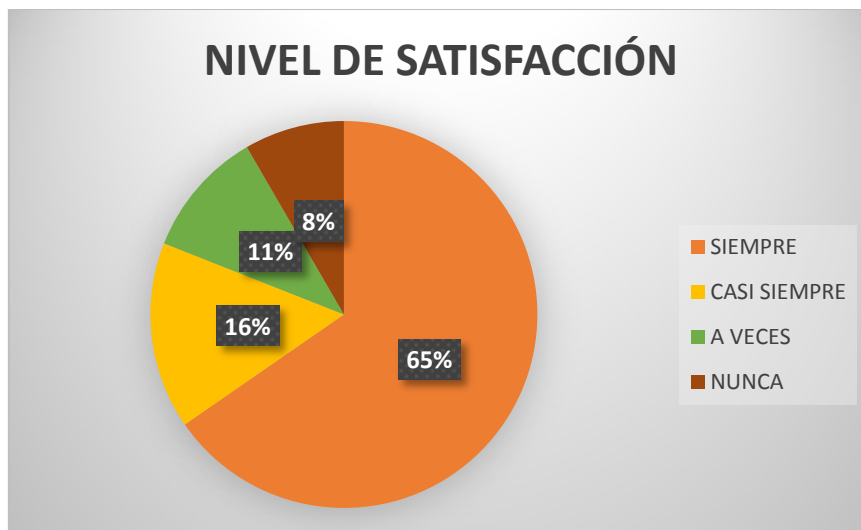
Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación

ANÁLISIS: La encuesta Care-q aplicada a las madres usuarias dio como resultado un nivel de satisfacción alto según la atención que brinda el personal de enfermería. Siendo el parámetro de Monitoreo y Seguimiento que obtiene el nivel más alto de satisfacción el mismo que consta de 7 preguntas a comparación del parámetro de explica y facilita que obtiene el nivel de satisfacción más bajo debido a que consta de 2 preguntas.



Gráfico 10: Representación total del nivel de satisfacción según los ítems



Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación

Análisis: cómo podemos observar en el gráfico el nivel de satisfacción es alto de acuerdo a las respuestas que dieron las madres usuarias, el ítem SIEMPRE obtiene un porcentaje del 65% a comparación del ítem NUNCA que obtiene un valor del 8%.

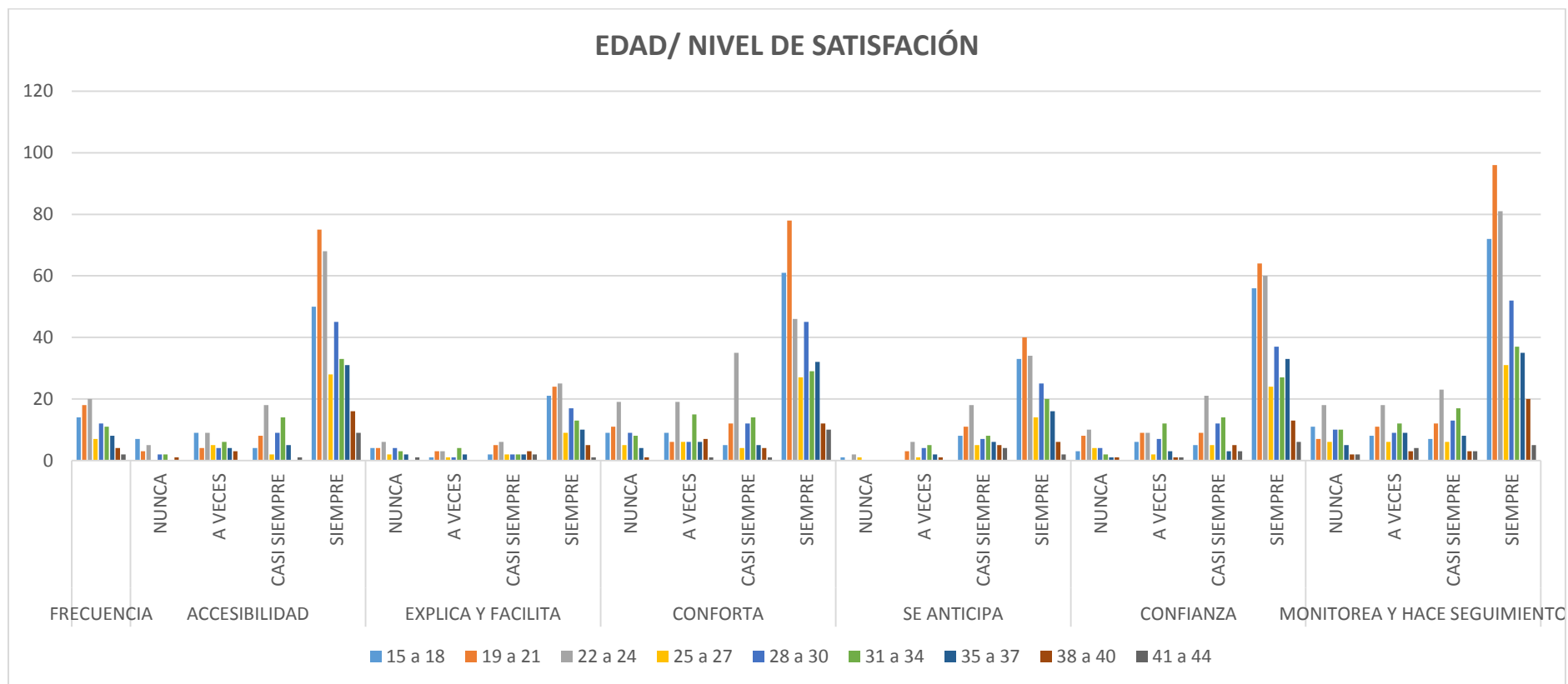


UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gráfico 11: Relación edad con nivel de satisfacción



Fuente: Cuestionario CARE-Q.

Elaborado: Autoras de la investigación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANÁLISIS: podemos observar en el gráfico N° 11 que el nivel de satisfacción es alto respecto a la atención que brinda el personal de enfermería, la mayoría responde el ítem SIEMPRE, es decir que las usuarias se encuentran satisfechas con los parámetros de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. En cambio las respuestas de la mayoría de las madres encuestadas frente al ítem NUNCA es mínima. Haciendo otra comparación observamos que entre las edades de 19-21 años quienes están representados por la línea de color tomate son quienes responden mayoritariamente al ítem SIEMPRE, a comparación de las edades de 22-24 años representados por la línea de color gris en su mayoría respondieron al ítem NUNCA, poca satisfacción. Recalquemos que las respuestas son pocas a comparación de las demás.



CAPITULO V

5.1 DISCUSIÓN

El nivel de atención es una forma ordenada y estratificada de organizar los recursos para satisfacer las necesidades de la población. Las necesidades a satisfacer no pueden verse en términos de servicios prestados, sino en el de los problemas de salud que se resuelven.

La satisfacción de los usuarios es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones. Este concepto viene desde hace varios años, uno de los pioneros para hablar de calidad fue el Dr. Avedis Donavedian quien sugirió que todos los aspectos técnicos deberían ser reunidos en las prácticas para ver al usuario como un todo que necesita del personal de salud para su recuperación integral. Según los estudios demográficos realizados en nuestra encuesta con relación a la edad el rango de edad alto va de 22 a 24 años representado por el 21%, siendo una etapa fértil, a comparación del rango de edad de 41 a 44 años que es un valor bajo del 2% representando una etapa de riesgo materno-infantil.

El nivel de escolaridad de las madres con respecto a nuestra encuesta son: ninguna o analfabetos en un 3%, primaria el 40%, secundaria 46%, tercer nivel el 4% y cuarto nivel el 7%, siendo alta el nivel secundaria. Con estos datos se puede comprobar que el nivel de analfabetismo es bajo.

La respuestas de la encuesta aplicada a las usuarias de escolaridad superior y de tercer nivel fue de manera negativa, la atención que recibieron no fue buena según su criterio, mientras que las respuestas de las usuarias de escolaridad primaria y secundaria son positivas, la atención recibida para ellas fue excelente.

Un estudio realizado en Perú, titulado “Opinión que Tienen los Pacientes sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital “Nacional Arzobispo Loayza”, cuyo objetivo general fue Determinar la Opinión que tienen los Pacientes sobre la Calidad de Atención de Enfermería.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo. La población estuvo conformada por 255 pacientes. Siendo la muestra 80 pacientes. El instrumento utilizado fue un formulario tipo escala de Likert y la técnica fue la entrevista. Los hallazgos más significativos fueron que la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es en su mayoría medianamente favorable tanto en la dimensión técnica, interpersonal y de confort de la calidad.

La encuesta Care-q aplicada a las madres usuarias para nuestra investigación dio como resultado un nivel de satisfacción alto según la atención que brinda el personal de enfermería. Siendo el parámetro de Monitoreo y Seguimiento que obtiene el nivel más alto de satisfacción el mismo que consta de 7 preguntas a comparación del parámetro de explica y facilita que obtiene el nivel de satisfacción más bajo debido a que consta de 2 preguntas.

Otro estudio realizado en el servicio de maternidad del Hospital Regional de Ciudad del Este, MINGA GUAZÚ, 2010, denominado CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA ENTRE LAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE MATERNIDAD, con el objetivo de evaluar la calidad percibida de la atención en enfermería. El estudio fue descriptivo correlacional, observacional, de corte transversal, prospectivo y abierto. La muestra estuvo constituida por 216 usuarias seleccionadas por muestreo probabilístico sistemático, previo consentimiento informado. Se aplicó un cuestionario anónimo de 20 preguntas cerradas. La media de la calidad percibida de la atención en Enfermería es de 3,36 en una escala de 0 a 4, lo que indica que las usuarias se encuentran satisfechas. En relación a las dimensiones, la continuidad y la humanidad de la atención presentan los índices más elevados, mientras que la seguridad y la oportunidad de la atención manifiestan los índices más bajos.

En la investigación realizada el nivel de satisfacción es alto de acuerdo a las respuestas que dieron las madres usuarias, el ítem SIEMPRE obtiene un porcentaje del 65% a comparación del ítem NUNCA que obtiene un valor del 8%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El nivel de satisfacción es alto respecto a la atención que brinda el personal de enfermería, la mayoría responde el ítem SIEMPRE, es decir que las usuarias se encuentran satisfechas con los parámetros de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. En cambio las respuestas de la mayoría de las madres encuestadas frente al ítem NUNCA es mínima. Haciendo otra comparación observamos que entre las edades de 19-21 años responden mayoritariamente al ítem SIEMPRE, a comparación de las edades de 22-24 años en su mayoría respondieron al ítem NUNCA, poca satisfacción. Recalquemos que las respuestas son pocas a comparación de las demás.

Con nuestro estudio realizado se puede decir que la atención que brinda el personal de enfermería es satisfactoria para la mayoría de las madres usuarias hospitalizadas en el área de maternidad del HVCM. Sin embargo seamos realistas frente a la mejora de la atención de enfermería, sería importante las capacitaciones para brindar y ofrecer una atención de calidad y calidez humana a las usuarias, con el fin de cumplir nuestras actividades que son: promoción, prevención, curación, rehabilitación y cuidado paliativo que ofrece el MSP y la APS.



5.2 CONCLUSIONES

TABLA N°1: Conclusiones de la investigación

OBJETIVO	CONCLUSIÓN
Caracterizar a la población según edad e instrucción.	Con la escala aplicada se identificó un alto porcentaje de satisfacción de las madres usuarias en todos los parámetros de la encuesta. Haciendo comparación con la edad la mayoría de madres son jóvenes de entre 15 y 24 años representando el 54% de la muestra, siendo el nivel de escolaridad en su porcentaje más alto de la secundaria, por lo que se entiende que no tienen una idea específica de lo que es una atención integral o de calidad, también no tienen experiencia debido a que la mayoría son madres primigestas y al no tener conocimiento acerca de los cuidados que debería recibir se conforman con la atención que le brindan y para ellos es suficiente por lo que hay una respuesta positiva.
<ul style="list-style-type: none">Determinar el nivel de satisfacción mediante la aplicación de la encuesta CARE-Q.	Con la escala aplicada se identificó un alto porcentaje de satisfacción de las madres usuarias en todos los parámetros de la encuesta. El parámetro de accesibilidad, monitoreo y seguimiento, son los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	<p>indicadores que obtienen el nivel de satisfacción más alto, es decir que el personal de enfermería cumple una buena función en la administración de medicamentos, realización de procedimientos, valoración del estado de salud, y con relación a su presentación organización, seguridad y verificación del cumplimiento del tratamiento. El parámetro de explica y facilita tiene un nivel de satisfacción bajo pudiendo identificar que el personal de enfermería debe obtener mayor conocimiento acerca de la situación de salud y cuidados generales de las madres usuarias para poder explicar con claridad tratamiento ambulatorio y cuidado en su hogar del recién nacido.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Relacionar que ítem del instrumento utilizado obtiene el nivel más alto de satisfacción. 	<p>De acuerdo a las encuestas aplicadas el 65% de las madres usuarias respondieron el ítem SIEMPRE, dando a conocer un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería a comparación con el ítem NUNCA que obtuvo el 8% de las respuestas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Interpretar los resultados según los datos demográficos. 	<p>Haciendo comparación con la edad la mayoría de madres son jóvenes de</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	entre 15 y 24 años representando el 54% de la muestra, siendo el nivel de escolaridad en su porcentaje más alto de la secundaria, por lo que se entiende que no tienen una idea específica de lo que es una atención integral o de calidad, también no tienen experiencia debido a que la mayoría son madres primigestas y al no tener conocimiento acerca de los cuidados que debería recibir se conforman con la atención que le brindan y para ellos es suficiente por lo que hay una respuesta positiva.
--	--

Fuente: objetivos de la investigación.

Elaboración: autoras de la investigación.



5.3 RECOMENDACIONES

El incremento de usuarios en el área de hospitalización en general requiere de más personal capacitado para que puedan brindar sus conocimientos de forma correcta, recomendando que se tome en cuenta el incremento de recursos humanos en este caso el personal de enfermería, ya que el indicador recomendado según la OMS es de 6 usuarios por enfermera (o) para cada turno.

Se recomienda la iniciativa de brindar capacitaciones constantes a cerca de las principales patologías y sus cuidados generales tanto en el momento que se encuentran hospitalizadas y a su vez cuando son dadas de alta, de ello dependerá la recuperación temprana del estado de salud de las usuarias generando una mejor calidad de vida. Entre otros temas que se recomienda capacitar serían: atención integral de paciente, atención en el parto y posparto, cuidado del recién nacido, ética del cuidado y valores humanos, apoyo emocional a las usuarias.

Se recomienda al personal administrativo tomar en cuenta la privacidad que requiere toda persona en este caso las usuarias, sería necesario que les facilite cortinas hospitalarias para cada cama, así se ofrecería confort a las madres usuarias y al recién nacido, al igual que para el personal de enfermería sería más cómodo realizar los procedimientos, como es la ducha vulvar, el cambio de pañal etc.

Realizar un seguimiento continuo acerca de la atención que brinda el personal de enfermería y su comportamiento frente a las madres usuarias y familiares de las mismas, para lo cual se podría aplicar la encuesta de la presente investigación.



5.4 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Donabedian A. Calidad de Atención en Salud. Disponible en: www.fadq.org. Fecha de consulta 11 de marzo de 2015.
2. Gómez JM, Pérez A, Moya M, Reyes M. Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252004000300007&lng=es&nrm=iso. Fecha de consulta 10 de marzo de 2015.
3. Donabedian A. Aseguramiento de la calidad en el cuidado de la salud. Disponible en: www.scielo.org.pe. Fecha de consulta: 15 de marzo del 2015.
4. OMS, Atención de enfermería, año 2015. En <http://www.who.int/>
5. Barcena B, Urea J, García Gonzales M, Donale Suarez I, Mustera Cansini E, Alvares Iglesias G. Libro Atención Maternal y Neonatal. I Encuesta de opinión. Año 2010.
6. Chang M, Alemán M, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista cubana. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php>.
7. García C, Sierra D. Grado de Satisfacción del Usuario en los Consultorios de Crecimiento y Desarrollo. Centros de Salud. Año 2011. Perú.
8. Hausen H. Libro manual de enfermería moderna. Segunda edición 28-octubre-2004, fecha de consulta 19-sep-2015.
9. Tribunal Constitucional. Constitución de la República del Ecuador. Octubre 2008. Disponible en: <http://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/constitucion-ecuador-2008/>. Fecha de consulta: 27 de mayo de 2015.
10. Tribunal Constitucional. Constitución de la República del Ecuador. Octubre 2008. Disponible en:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<http://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/constitucion-ecuador-2008/>. Fecha de consulta: 27 de mayo de 2015.

11. Larson P. Cuestionario CARE Q. Disponible en: www.google.com. Fecha de consulta 9 de marzo de 2015.
12. Sépula G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la población colombiana, Revista Colombiana de Enfermería. Vol. 4. Año 2009. Disponible en: http://www.uelbosque.edu.co/publicaciones/revista_colombia:enfermeria/volumen_iv_numero-4



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.5 ANEXOS

ANEXO 1

OFICIO

 **UNIVERSIDAD DE CUENCA** **FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**
ESCUELA DE ENFERMERÍA

Oficio N° 177-DEE-2015.
Cuenca, 12 de junio de 2015.

Ministerio de Salud Pública
Hospital Vicente Corral Moscoso
AUTORIZADO
GESTIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
FECHA: 12 de junio de 2015

Dr. Javier Peralta
GERENTE DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
DEL HOSPITAL "VICENTE CORRAL MOSCOSO"
Presente.-

De mi consideración:


Con un cordial saludo me dirijo a ustedes, para solicitar de la manera más comedida, autoricen a quien corresponda, para que las egresadas de la Carrera de Enfermería: **MÓNICA PRISCILA PINTADO QUITO Y LILIAN ROCÍO YARI MOROCHO** realicen su trabajo de investigación sobre: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE LA ATENCIÓN INTEGRAL QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE MATERNIDAD DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO"**. Cuenca 2015, previo a la obtención del título de Licenciadas en Enfermería.

El presente estudio es descriptivo, como técnica utilizarán la entrevista y como instrumento un formulario elaborado y validado por las autoras.

En espera de su atención favorable a la presente, me suscribo de Ud. (s), no sin antes expresar mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,


Mgt. Adriana Verdugo Sánchez
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA

 **HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO**
GESTIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
Dirección: Av. El Paraíso N° 3-52 (Junto al Hospital "Vicente Corral Moscoso")
Telefax: (593-7) 4051000 Ext. 3112 - Casilla Postal: 01.01.1891
CUENCA - ECUADOR



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 2

FORMULARIO

Nosotras MÓNICA PINTADO QUITO Y LILIAN YARI MOROCHO egresadas de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca, estamos realizando la tesis previa a la obtención del título de licenciadas en Enfermería, con el tema de investigación **“Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso”** Cuenca. 2015. Para el cual requerimos que usted nos colabore respondiendo este formulario, el mismo que consta de preguntas comprensivas y la información será confidencial.

CUESTIONARIO “CARE Q”

Edad: _____ años.

Escolaridad:

- ☐ Ninguna
- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Superior
- ☐ Tercer nivel

CUESTIONARIO “CARE Q”

Responda colocando una **X** cada casillero:

ACCESIBILIDAD	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1 El personal de enfermería se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor y para realizarle procedimientos.				
2 El personal de enfermería le da los medicamentos y realiza los procedimientos a				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tiempo.				
3 El personal de enfermería le visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud y de su bebé.				
4 El personal de enfermería responde rápidamente a su llamado.				
5 El personal de enfermería le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA				
6. El personal de enfermería le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7. El personal de enfermería le enseña cómo cuidarse a usted mismo y como cuidar de su bebé.				
CONFORTA				
8. El personal de enfermería se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
9. El personal de enfermería es amable con usted.				
10. El personal de enfermería es alegre.				
11. El personal de enfermería establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
12. El personal de enfermería lo escucha con atención.				
13. El personal de enfermería involucra a su				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA				
14. El personal de enfermería le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
15. El personal de enfermería está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles complicaciones en su estado de salud.				
16. Cuando El personal de enfermería esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA				
17. El personal de enfermería acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
18. El personal de enfermería es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
19. El personal de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
20. El personal de enfermería lo identifica y lo trata como una persona individual.				
21. El personal de enfermería se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
22. El uniforme y carné que porta El personal de enfermería la caracteriza como tal.				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

23. El personal de enfermería se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
24. El personal de enfermería es organizada en la realización de su trabajo.				
25. El personal de enfermería realiza los procedimientos con seguridad.				
26. El personal de enfermería es calmada.				
27. El personal de enfermería se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
28. El personal de enfermería le explica los signos de peligro y cuando acudir al médico.				

GRACIAS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr usuario/a:

Nosotras MÓNICA PINTADO QUITO Y LILIAN YARI MOROCHO egresadas de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca, estamos realizando la tesis previa a la obtención del título de licenciadas en Enfermería, con el tema **“Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del Hospital “Vicente Corral Moscoso”**. CUENCA. 2015.

El objetivo de nuestra investigación con la aplicación de esta encuesta es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes ante la atención que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad.

La información que usted nos proporcione será confidencial y anónima, será utilizada para fines del presente estudio. Ud. no recibirá compensación económica por su participación en este estudio, además tiene derecho a negar su participación o a retirarse del estudio en cualquier momento.

La participación es voluntaria y gratuita. El tiempo de llenado del cuestionario es de aproximadamente 20 minutos y no contiene preguntas que pongan en riesgo su integridad.

Si Ud. Está de acuerdo en formar parte de esta investigación le solicitamos se digne firmar el presente documento, así como consignar su número de cédula de Identidad.

Agradecemos su participación y colaboración.

NOMBRE

Nº CEDULA

FIRMA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 5

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
EDAD	Es el tiempo transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo.	Biológica.	Conocimiento de la edad de las madres usuarias.	<ul style="list-style-type: none"> - 15 a 18 - 19 a 21 - 22 a 24 - 25 a 27 - 28 a 30 - 31 a 34
ESCOLARIDAD	Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento o docente.	Intelectual	Conocimiento del nivel de escolaridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna • Primaria • Secundaria • Superior • Tercer nivel
SATISFACCIÓN	Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.	Bienestar Emocional	Conocimiento del nivel de satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
ACCESIBILIDAD	Es el grado en el que todas	Social	Identificación de la	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independiente mente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.		oportunidad que tienen las usuarias frente a los cuidados de la enfermera.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Casi siempre ▪ Siempre
CALIDAD DE INFORMACIÓN	Comprende un conjunto de actividades dirigidas a la obtención en tiempo y forma de los datos acerca del comportamient o de los principales índices de calidad de los productos, así como de los indicadores que reflejan la calidad de los	Intelectual	Conocimiento de la información que brinda la enfermera a la usuaria con respecto a su estado de salud.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	mismos". [Gómez, 1985].			
CONFORT	Es aquello que brinda comodidad y genera bienestar.	Bienestar	Conocer la comodidad que brinda la enfermera a la usuaria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre
ANTICIPACIÓN	Es la acción y efecto de prever, anteponer, aventajar, adelantar, hacer que algo suceda antes del tiempo esperable.	Intelectual	Conocimiento acerca de los procedimientos previos a realizarse.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre
CONFIANZA	Es una cualidad de los seres vivos que supone creer y tener seguridad de que una situación es de determinada manera, o que	Social	Conocer la relación enfermera-paciente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	una persona actuará de determinada forma.			
MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Proceso mediante el cual se reúne, observa, estudia y emplea información, para luego realizar un seguimiento de un programa o hecho en particular.	Social	Conocimiento del dominio científico-técnico de la enfermera en relación a los efectos de los cuidados que brinda a la usuaria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 6

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





UNIVERSIDAD DE CUENCA

